

Descripción de servicios
Soporte Básico de Hardware

Información general sobre los servicios

Dell se complace en brindar el Soporte Básico de Hardware (el "Servicio" o "Básico") de acuerdo con este documento (la "Descripción de servicios") y el nivel de servicio in situ y/o por envío del producto comprado por el Cliente (si hubiera alguno). Este Servicio proporciona soporte con defectos cubiertos por la Garantía limitada del Cliente definida en el momento de la compra o en el momento de la extensión/renovación para el Cliente, el servidor, el almacenamiento, la red y los productos de almacenamiento de la marca Dell. Específicamente, Básico incluye el siguiente soporte:

- Acceso a la cola de soporte telefónico Básico que proporciona soporte telefónico básico para la solución de problemas de reparación de hardware para un Producto soportado durante el horario comercial (de lunes a viernes de 7:00 AM a 7:00 PM, excepto los feriados de observancia regular)."
- Asistencia para la solución de problemas DellConnect para varios problemas típicos de soporte, cuando esté disponible y con el consentimiento del Cliente, donde los técnicos de Dell se conectan directamente al sistema del usuario a través de una conexión segura a Internet para acelerar y mejorar el proceso de solución de problemas.
- El acceso a soporte en línea en www.support.dell.com proporciona acceso a información técnica en línea las 24 horas de día, los 7 días de la semana.
- Envío de un técnico de servicios in situ y/o piezas en garantía al lugar de la empresa del Cliente durante el horario comercial (si es necesario y según el nivel de servicio in situ comprado) para las reparaciones y resoluciones necesarias ante un defecto en los materiales o una falla de fabricación del Producto soportado.

Productos soportados: Este servicio se encuentra disponible para la selección de computadoras personales Dell OptiPlex™, Latitude™, Precision™, Inspiron™, Vostro™, impresoras Dell y sistemas de almacenamiento PowerEdge™, PowerEdge SC™, PowerVault™, PowerConnect™ y Dell | EMC Storage Systems™ que tienen una configuración estándar (el "Producto soportado"). El Producto Soportado Básico cubierto bajo esta Descripción de servicios está identificado en la factura de Dell del Cliente. El Cliente deberá comprar un contrato de soporte Básico para cada Producto soportado. (Por ejemplo, la impresora conectada con derecho al sistema NO tiene cobertura a menos que la impresora cuente con otro contrato de soporte propio.) Cada Producto soportado será etiquetado con un número de serie (la "Etiqueta de servicio").

Lea atentamente esta Descripción de servicios y tenga en cuenta que Dell se reserva el derecho de cambiar o modificar cualquiera de los términos y condiciones consignados en esta Descripción de servicios en cualquier momento y a determinar en qué momento y si corresponde aplicar esos cambios a los Clientes existentes o futuros.

Procedimientos de soporte

Contactar a Dell para el servicio

Solicitudes de soporte de bajo nivel de urgencia: Para los problemas que no requieren respuesta urgente, el Cliente puede completar una solicitud en línea a través del sitio Web de soporte para la región correspondiente:

Sitio Web:

- Estados Unidos y Canadá— www.http://PremierSupport.dell.com/
- América Latina — http://support.dell.com/la

Cola de soporte telefónico de hardware: El soporte básico podrá usarse durante los horarios comerciales. Acesse http://support.dell.com/la e selecione su región.



1. **Antes de que el Cliente contacte a Dell, tenga disponible la siguiente información**:
   - Número de etiqueta de servicio y/o número de caso.
   - La factura del Producto soportado y los números de serie.
   - Número de modelo del Producto soportado.
   - Versión actual del sistema operativo.
   - Nombres de marcas y modelos de cualquiera de los dispositivos periféricos en uso (como el módem) y
   - Descripción del problema y cualquier paso de solución de problemas que haya tomado el Cliente.

2. **Llamada para asistencia**
   - Llame al número gratuito para este Servicio: visite www.dell.com/la/prosupport/assistance para consultar el número de teléfono de su región.
   - Llame desde una ubicación donde tenga acceso físico al Producto soportado si es necesario durante la solución de problemas a través del teléfono.
   - Las llamadas a este número de soporte fuera de los horarios comerciales normales (acesse http://support.dell.com/la e selección su región.) pueden implicar mayores tiempos de espera y el analista puede necesitar programar una nueva llamada durante los horarios comerciales normales.
   - Proporcione el número de Etiqueta de servicio y otra información según se las solicite el analista. El analista verificará el nivel de soporte y cualquier vencimiento de los Servicios.
   - Proporcione el número de Etiqueta de servicio y otra información según se las solicite el analista. El analista verificará el nivel de soporte y el vencimiento del servicio para el Producto soportado.

3. **Asistencia con solución de problemas por teléfono**
   - Cuando se le solicite, identifique los mensajes de error recibidos y cuándo ocurren, las actividades previas al mensaje de error y los pasos que ha tomado el Cliente.
   - El analista tomará una serie de pasos estandarizados para solucionar el problema a través del teléfono para ayudar a diagnosticar el problema.
   - Si los Clientes no desean o no pueden llevar a cabo una solución de problemas telefónica inicial, entonces podrán actualizar el Producto soportado con ProSupport y comprar las soluciones de problemas in situ opcionales. Si es necesario un envío in situ, el analista le proporcionará instrucciones adicionales al Cliente.

Soporte in situ

Las opciones de respuesta in situ varían dependiendo del tipo de servicio comprado por el Cliente. La factura del Cliente indica el tipo de respuesta in situ que le corresponde al Cliente, si existiera. En el supuesto de que todos los términos y condiciones aplicables establecidos en esta Descripción de Servicios hayan sido cumplidos y que el Cliente haya comprado el soporte in situ, luego de la solución de problemas por teléfono y la determinación del problema, el analista determinará si el problema requiere el envío de un técnico in situ y/o una pieza. Dell enviará a un técnico de servicios al lugar de la empresa del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell) si es necesario, de acuerdo con la tabla que se describe a continuación: Se podrán suspender temporalmente los trabajos si son necesarias piezas o recursos adicionales y se reanudarán cuando éstos estén disponibles:

Tipo de respuesta in situ	Tiempo de respuesta in situ	Restricciones/Términos especiales
Respuesta de servicio in situ en el siguiente día laborable	Luego de la solución de problemas por teléfono, normalmente se envía un técnico al lugar el día laborable siguiente.	• Disponible 5 días a la semana (lunes a viernes); excepto los feriados de observancia regular; 8:00 AM – 6:00 PM. • Las llamadas recibidas por Dell después de las 16:30 PM, hora local del Cliente y/o los envíos realizados pasado ese horario probablemente requieran un día laborable adicional para que el técnico llegue al lugar. • Únicamente para los modelos selectos de Dell.

Visita de servicio no llevada a cabo. Si el Cliente, o su representante autorizado, no se encuentran en la ubicación cuando llega el técnico de servicio, éste no podrá proporcionar el servicio al Producto soportado. El técnico dejará una tarjeta para notificarle al Cliente que ha estado allí. Si esto ocurre, el Cliente deberá pagar un monto adicional por una llamada de seguimiento de servicio.

Soporte por envío del producto

Las opciones de soporte por envío del producto varían dependiendo del tipo de servicio comprado por el Cliente. En la factura del Cliente se indica el tipo de soporte por envío del producto que le corresponde. Luego de la solución de problemas por teléfono y la determinación del problema, el analista determinará si el problema requiere un servicio por envío del producto adicional. Dell proporcionará los siguientes servicios de reparación por envío del producto según el tipo de servicio comprado y los términos que se describen a continuación.

Servicio por envío del producto: Si un analista de Dell determina que el Producto soportado del Cliente requiere un Servicio "por envío del producto", normalmente se le enviará al Cliente el material de empaque y la guía de remisión con envío prepago en el siguiente día laborable al lugar de la empresa del Cliente (indicado en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell). Una vez recibidos los suministros enviados, el Cliente empacará el Producto soportado usando el material requerido y llamará al transportista designado en las instrucciones de envío para coordinar un horario de retiro o dejará el paquete en un lugar de entrega designado para ese transportista. Normalmente, el transportista entregará el Producto soportado al centro de reparación en el plazo de 2 días laborables, con los gastos de envío prepagos. El Producto soportado, generalmente, será reparado o reemplazado dentro de los 2 días laborables desde su recepción por parte de Dell y será devuelto al transportista para que lo envíe de regreso al Cliente, en cuyo caso se aplicará la entrega en el segundo día laborable. Los gastos de envío estándar (para el envío del Producto soportado para reparación y para enviarlo de regreso al Cliente) estarán a cargo de Dell. El ciclo de tiempo típico que le corresponde a un Producto soportado, incluido el envío al centro de reparación y el regreso desde allí, es de 5 a 7 días laborables.

Servicio de intercambio avanzado: Si un analista de Dell determina que el Producto soportado del Cliente ha sufrido una falla calificada, Dell enviará un producto de sustitución al lugar de la empresa del Cliente (indicada en la factura del Cliente o en el acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell). Si el Cliente llama antes de las 5:00 P.M. (hora local del Cliente), en la mayoría de los casos el producto de sustitución será enviado el día laborable siguiente. En algunos casos, y según el criterio de Dell, además puede enviarse un técnico in situ para que sustituya/instale el producto de sustitución. Una vez recibido el producto de sustitución, el Cliente deberá devolver el Producto soportado a Dell, llevándolo a la ubicación del transportista designado dentro de los siguientes tres días. El Cliente deberá empaquetar el Producto soportado defectuoso usando el material proporcionado junto con el producto de sustitución y enviarlo al centro de reparación de acuerdo con los procedimientos de envío que se describen a continuación. Cuando se devuelva un sistema para su sustitución, no envíe las piezas externas (como cordones, cables, controles). Esta Descripción de servicios no se aplica a los Productos soportados que se devuelvan al centro de Dell siguiendo procedimientos diferentes a los establecidos en esta descripción. Tampoco se responsabilizará a Dell o al transportista por los daños causados durante el transporte del Producto soportado hasta el lugar

donde se encuentra el transportista. Dell pagará los gastos de envío estándar, que incluyen el envío del Producto soportado del Cliente al centro para su sustitución y el envío de un producto de sustitución al Cliente.

Generalidades del procedimiento de envío del producto: Si el analista no puede resolver el problema por teléfono y determina que el servicio de envío del producto es necesario (incluido del Servicio de intercambio avanzado), se aplicarán los procedimientos estándares que se describen a continuación. Dell no aceptará los Productos soportados que no sean devueltos de acuerdo con las siguientes instrucciones de envío:

- *Indicación del número de autorización de devolución.* El analista de Dell le proporcionará al Cliente un número de autorización. El Cliente deberá colocar el número de autorización de forma clara y visible en la parte externa del empaque prepago. Dell no brindará los servicios si el Producto soportado no indica el número de autorización en el empaque de forma clara y visible, el cual será devuelto al Cliente.

- *Explicación del problema por escrito*: El Cliente deberá adjuntar una breve descripción del problema encontrado, los mensajes de error recibidos y el posible defecto que el Cliente haya discutido con el analista por teléfono.

- *Envío*: Luego del diagnóstico del problema, si el Cliente realiza la llamada dentro del horario comercial normal del transportista, el técnico transferirá al Cliente al transportista de cargas designado de Dell, le explicará la situación al transportista y le encargará a éste las acciones de envío adicionales. Si el Cliente realiza la llamada fuera del horario comercial del transportista, Dell le proporcionará al Cliente la información para contactar al transportista de Dell durante el horario comercial normal del transportista. El cliente y el transportista coordinarán el envío. El producto soportado deberá enviarse en el empaque prepago provisto por Dell a la dirección que le indique el técnico al Cliente.

- *Empaque del producto:* Dell proporcionará el empaque a través del transportista de cargas de Dell. El Cliente será responsable de asegurarse de que el Producto soportado sea empacado correctamente y asumirá todos los riesgos de pérdida o daño que pueda sufrir cualquier Producto soportado que sea devuelto sin haber sido empacado correctamente.

- *Otras precauciones de envío:* El cliente no deberá enviar los manuales con el Producto soportado. Antes del envío, el Cliente deberá quitar los componentes del Producto soportado según las instrucciones del analista. Asimismo, el Cliente deberá quitar cualquier información confidencial, interna o personal y los medios removibles como los disquetes, CSs o tarjetas de PC. Dell no será responsable por la información confidencial, interna o personal del cliente, por la pérdida o daño de datos o el daño o pérdida de los medios removibles.

El servicio básico no incluye:

- La asistencia o soporte del sistema operativo, software o bases de datos.
- La sustitución de los medios que no sean de la marca Dell o fabricados por Dell (es decir, Microsoft® Office) o del software que Dell ya no envía con los nuevos sistemas.
- La asistencia con la configuración, optimización, instalación, reubicación o las actualizaciones.
- El acceso a los ingenieros de alto nivel.
- El servicio de envío por vía rápida.
- El envío de emergencia o los niveles de severidad de incidentes para Clientes.
- La administración de casos o de consultas.
- Las garantías, reparaciones o cualquier otro tipo de servicio de productos de terceros o de soporte en colaboración con terceros vendedores o socios.
- Los accesorios, los suministros operativos, periféricos u otras piezas como baterías, marcos y cubiertas.
- Mantenimiento preventivo.
- El soporte o reparaciones de cualquier daño o defecto que tenga el Producto soportado que sea de naturaleza estética únicamente o que de otro modo no afecte la funcionalidad del dispositivo. Dell no reparará el desgaste que tengan los dispositivos ni otros ítems menores, como

raspaduras y abolladuras.

- El soporte para equipos dañados por mala utilización, accidentes, abuso del Producto soportado o de los componentes (por ejemplo, el uso incorrecto de la línea de voltaje, el uso incorrecto de fusibles, el uso de dispositivos o accesorios incompatibles, la ventilación incorrecta o insuficiente o la falta de cumplimiento de las instrucciones de operación, entre otros), modificación, entorno físico u operativo poco apropiados, mantenimiento incorrecto por parte del Cliente (o su agente) movimiento del Producto soportado, extracción o alteración de las etiquetas de identificación del equipo o de las piezas o fallas producidas por un producto del cual Dell no es responsable).
- Las reparaciones necesarias por problemas con el software o que se originen de la alteración, ajuste o reparación realizada por una persona distinta a Dell (o sus representantes autorizados).
- El soporte por daños ocasionados por casos de fuerza mayor, por ejemplo, rayos, inundaciones, tornados, terremotos y huracanes, entre otros.
- La recuperación o transferencia de datos.
- Cualquier actividad o servicio que no esté expresamente mencionada en esta Descripción de servicios.

Responsabilidades del Cliente

- **Respaldo de software/datos. Es responsabilidad del Cliente completar una copia de respaldo de todos los datos, software y programas existentes en los Productos soportados antes de que Dell proporcione algún Servicio. DELL NO SERÁ RESPONSABLE POR LA PÉRDIDA O RECUPERACIÓN DE DATOS O PROGRAMAS O POR LA PÉRDIDA DE USO DE LOS SISTEMAS O REDES.**
- **Autoridad para otorgar acceso.** El Cliente declara y garantiza que obtuvo un permiso para que ambos, el Cliente y Dell, puedan acceder y hacer uso del Producto soportado, sus datos y todos los componentes de hardware y de software que se incluyan, con el objetivo de proporcionar estos Servicios. Si el Cliente aún no cuenta con el permiso, es responsabilidad del Cliente obtenerlo, a su propio cargo, antes de que éste le solicite a Dell que realice estos Servicios.
- **Cooperar con el analista telefónico y con el técnico in situ.** El Cliente acuerda cooperar con el analista telefónico y los técnicos in situ de Dell y seguir sus instrucciones. La experiencia demuestra que la mayoría de los problemas y errores en el sistema pueden arreglarse por teléfono como resultado de una cooperación estrecha entre el usuario y el analista o técnico.
- **Versiones admitidas.** El Cliente debe mantener el software y los Productos soportados en los niveles o configuraciones de las versiones especificadas por Dell como se describe en PowerLink para el almacenamiento Dell | EMC o en http://support.dell.com/la para los Productos soportados. Además, el Cliente debe asegurar la instalación de piezas correctivas de sustitución, parches, actualizaciones o versiones subsiguientes de software según lo indique Dell para mantener los Productos soportados elegibles para este Servicio.
- **Garantías de terceros.** Estos Servicios requerirán que Dell acceda al hardware o software que no haya sido fabricado por Dell. Algunas de las garantías de los fabricantes pueden volverse nulas si Dell u otra persona que no sea el fabricante trabaja sobre el hardware o software. Es responsabilidad del Cliente asegurar que el cumplimiento de los Servicios de Dell no afecte dichas garantías o, de ser así, que el efecto sea aceptable para el Cliente. **DELL NO SE RESPONSABILIZA POR LAS GARANTÍAS DE TERCEROS O POR CUALQUIER EFECTO QUE LOS SERVICIOS DE DELL PUDIERAN TENER SOBRE ESAS GARANTÍAS.**
- **Obligaciones in situ.** Cuando los Servicios tengan que ser realizados in situ, el Cliente deberá proporcionar un acceso gratuito, seguro y suficiente a las instalaciones del Cliente y los Productos soportados. Un acceso suficiente incluye un espacio amplio de trabajo, electricidad y una línea de teléfono local. Un monitor o pantalla, un mouse (o dispositivo de puntero) y un teclado también deben ser proporcionados (**SIN** costos para Dell) si el sistema no incluyera estos elementos.
- **Soporte por envío del producto.** Cuando los Servicios requieran el servicio de envío del producto, el Cliente deberá cumplir con todos los procedimientos y términos de envío del producto.

OBSERVACIÓN: Si el Cliente no cumpliera con las responsabilidades y los términos detallados en esta Descripción de servicios, entonces Dell no estará obligado a proporcionar el Servicio.



Información adicional importante

Limitaciones geográficas. Los Servicios detallados en la Descripción de servicios sólo estarán disponibles para los compradores originales del Producto soportado ubicados en América Latina según lo determine Dell y para cualquier persona que reciba esta Descripción de servicios por medio de transferencia por parte del comprador original de conformidad con los procedimientos de transferencia de Dell. Algunos Servicios pueden estar limitados a la ubicación donde se envió originalmente el producto.

Cisco. Dell tiene un contrato con Cisco y está usando los recursos técnicos de Cisco para entregar soporte continuo para los productos selectos de Cisco como parte de la solución total de servicios generales de Dell.

Asignación. Dell podrá ceder estos Servicios y/o la Descripción de servicios a terceros proveedores de servicios calificados.

Sustitución de toda la unidad. Si el analista determina que el componente del Producto soportado defectuoso puede desconectarse y volver a conectarse fácilmente (por ejemplo, el teclado o el monitor) o que el Producto soportado debe reemplazarse en su totalidad, Dell se reserva el derecho a enviarle al Cliente una unidad completa de sustitución. Si el técnico de Dell le entrega una unidad de sustitución al Cliente, éste deberá cederle el sistema o componente defectuoso del mismo al técnico de Dell, a menos que el Cliente haya comprado el servicio Keep Your Hard Drive (KYHD) para el sistema afectado, en cuyo caso podrá retener la respectiva unidad de disco duro. Si el Cliente no cediera la unidad defectuosa al técnico de Dell como se indica anteriormente o si no la devolviera dentro de los 10 (diez) días (en el caso de que el técnico de Dell no entregara la unidad de sustitución personalmente), el Cliente acuerda pagarle a Dell por la unidad de sustitución al recibir la factura. Si el Cliente no pagara dicha factura dentro de los diez (10) días de recibida, además de cualquier otro derecho o recurso legal disponible para Dell, Dell podrá cancelar esta Descripción de servicios, con notificación previa.

Propiedad de las piezas. Todas las piezas de servicio de Dell extraídas del Producto soportado y devueltas a Dell pasarán a ser propiedad de Dell. El Cliente debe pagarle a Dell el precio actual de venta minorista por cualquier pieza de servicio extraída del Producto soportado y retenida por el Cliente (excepto por los discos duros en el caso de sistemas con la cobertura del servicio Keep Your Hard Drive, KYHD) si el Cliente recibiera las piezas de sustitución por parte de Dell. Dell usa piezas nuevas y reparadas por varios fabricantes al realizar reparaciones previstas en la garantía.

Piezas en existencia. Dell actualmente tiene reservadas piezas en varios lugares de todo el mundo. Es posible que las piezas seleccionadas no estén en la ubicación más cercana a la del Cliente. Si la pieza que necesita para reparar el Producto soportado no estuviera disponible en un centro de Dell cercano a la ubicación del Cliente y debiera ser enviada desde otro centro, esa pieza será enviada por medio del servicio de entrega nocturno.

Limitaciones del soporte. Dell no es responsable por la falla o retraso en el cumplimiento debido a una causa ajena a su control. El Servicio se extiende únicamente a los usos para los que fue diseñado el Producto soportado.

Plazo y renovación. El Cliente recibirá los Servicios según el plazo indicado en la factura del Cliente. Antes del vencimiento del plazo del servicio, el Cliente tendrá el derecho a extenderlo dependiendo de las opciones vigentes en ese momento, de acuerdo con los procedimientos actuales de Dell en ese momento.

Además, Dell, a su propia elección, podrá proponer la renovación del Servicio enviando una factura al Cliente para renovar los Servicios. El Cliente podrá, a su propia elección, y sólo cuando así lo permitan las leyes, aceptar dicha renovación de los Servicios mediante el pago de esa factura en la fecha de vencimiento. El pago de las facturas por renovación indicará que el Cliente está de acuerdo con extender el plazo de este Servicio por los periodos previstos en dicha factura. Si el Cliente decide no pagar una factura de renovación, se interrumpirán los Servicios en la fecha de vencimiento establecida en la factura original o en la última factura pagada por el Cliente.

Reubicación. Estos Servicios serán brindados en los lugares indicados en la factura del Cliente o en el

acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell. El Cliente acuerda notificar en línea a Dell con una anticipación mínima de 30 (treinta) días en www.dell.com/la/tagtransfer/pt (portugués) o en www.dell.com/la/tagtransfer/es (español) antes de la reubicación de cualquier Producto soportado. Estos servicios no están disponibles en todos los lugares. La obligación de Dell de suministrar estos Servicios a los Productos soportados reubicados está sujeta a la disponibilidad local y puede estar sujeta a tarifas adicionales y a la inspección o renovación de la certificación de los Productos soportados reubicados según las tasas de consulta por tiempo y materiales de Dell vigentes en ese momento. El Cliente le proporcionará a Dell un acceso gratuito, seguro y suficiente a las instalaciones del Cliente para que Dell cumpla con estas obligaciones. Este Servicio no incluye el soporte por daños ocasionados por el traslado del Producto soportado de un lugar geográfico a otro o de una entidad a otra.

Cancelación.
Dell podrá cancelar este Servicio en cualquier momento durante el plazo del Servicio por cualquiera de las siguientes razones: Si el Cliente no paga el precio total del Servicio conforme a los términos de la factura; el Cliente hace declaraciones falsas a Dell o a sus agentes; el Cliente se rehúsa cooperar con el analista o técnico in situ y los amenaza de alguna manera; en caso de mal uso repetido por parte del Cliente de este Servicio en relación con problemas fuera de alcance o el Cliente viola o no cumpliera con todos los términos y condiciones establecidos en esta Descripción de servicios. Si Dell cancelara este Servicio, le enviaremos al Cliente una notificación por escrito de la cancelación a la dirección que figura en nuestros registros. La notificación incluirá la razón de la cancelación y la fecha de entrada en vigencia, la cual no será menor a 10 (diez) días desde de la fecha en que le enviemos la notificación de cancelación al Cliente, salvo que las leyes estatales establezcan otras disposiciones de cancelación que no puedan ser modificadas por acuerdo. SI DELL CANCELARA ESTE SERVICIO CONFORME AL PRESENTE PÁRRAFO, EL CLIENTE NO TENDRÁ DERECHO A NINGÚN REEMBOLSO DE TARIFAS PAGADAS O ADEUDADAS A DELL.

Dell podrá, a su criterio, cancelar la Descripción de servicios por medio de una notificación de 30 (treinta) días enviada al Cliente; en ese caso, el Cliente tendrá derecho a recibir un reembolso prorrateado de cualquier tarifa por soporte no devengado que el Cliente haya pagado. Dell, a su criterio, determinará cualquier reembolso basándose en el paso del tiempo y/o el número de incidentes de soporte.

Transferencia del servicio. Sujeto a las limitaciones establecidas en esta Descripción de servicios, el Cliente podrá transferirle este Servicio a un tercero que compre la totalidad del Producto soportado antes del vencimiento del plazo del servicio vigente en ese momento, siempre que el Cliente sea el comprador original del Producto soportado y de esta Descripción de servicios, o que el Cliente le haya comprado el Producto soportado y esta Descripción de servicios al dueño original (o a un cesionario previo) y haya cumplido con todos los procedimientos de transferencia establecidos en esta Descripción de servicios (incluidos los términos anteriores de reubicación) y en líne a en www.dell.com/la/tagtransfer/pt (portugués) o www.dell.com/la/tagtransfer/es (español). Es posible que corresponda aplicar una tarifa de transferencia.

Tenga en cuenta que si el Cliente o el cesionario del Cliente trasladara el Producto soportado a un lugar geográfico en donde no estuvieran disponibles estos Servicios o no tuvieran el mismo precio que el que pagara el Cliente, el Cliente no tendrá cobertura o deberá incurrir en un gasto adicional para mantener las mismas categorías de cobertura de soporte en el nuevo lugar. Si el Cliente eligiera no pagar un gasto adicional, el Servicio del Cliente será automáticamente cambiado a las categorías de soporte que estuvieran disponibles a ese precio o a uno menor en el nuevo lugar sin ningún reembolso disponible.

Salvo por lo que se describe anteriormente, el Cliente no podrá ceder ni transferir este Servicio o los derechos del Cliente bajo este Servicio ni delegar las obligaciones del Cliente sin el consentimiento previo por escrito de Dell. Todo intento por hacerlo será nulo.

Términos y condiciones. Dell se complace en brindar estos Servicios de acuerdo con la presente Descripción de servicios y con los términos y condiciones del Acuerdo maestro de Servicios del Cliente de Dell que se encuentra en www.dell.com/la/service_contracts o el acuerdo correspondiente firmado por separado con Dell.

PowerEdge, PowerVault, PowerConnect, OptiPlex, Precision, Latitude y Vostro son marcas comerciales de Dell, Inc.
Microsoft es una marca registrada de Microsoft Corporation.